



INDICE

- Perché una Carta dei Servizi 3
- Chi siamo 4
- Mission 5
- Principi fondamentali 6
- Struttura organizzativa 7
- Organigramma 8

- 1. I SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI 9**
 - 1.1 Servizio socio-educativo personalizzato per minori e adolescenti 10
 - 1.2 Servizio socio-educativo personalizzato per persone con disabilità 11
 - 1.3 Servizio socio-educativo personalizzato per adulti italiani e stranieri 12
 - 1.4 Alloggi per l'autonomia 14

- 2. I NOSTRI PROGETTI 16**
 - 2.1 Gli Spazi del Teatro 16
 - 2.2 Percorsi di orientamento per l'inclusione sociale 17
 - 2.3 Tutoring scolastico 18

- 3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ 19**
 - 3.1 Qualità del progetto organizzativo-gestionale 19
 - 3.2 Qualità professionale delle Risorse umane 20
 - 3.3 Qualità della relazione con famiglie/utenti 21

- 4. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI 22**
 - 4.1 Diritti 22
 - 4.2 Doveri 22

- 5. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE 23**
 - 5.1 Come sporgere reclamo 23
 - 5.2 Come fornire suggerimenti e osservazioni 23
 - 5.3 Come esprimere la soddisfazione 24
 - 5.4 Elaborazione dei questionari di soddisfazione 24

ALLEGATI

- All. 1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori maggiori di 18 anni
- All. 2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori minori di 18 anni
- All. 3 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - committenti o servizi
- All. 4 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - famiglie o tutori
- All. 5 MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO
- All. 6 INFORMATIVA PRIVACY



Perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa sociale Comunità Progetto si presenta ai propri clienti, siano essi utenti e loro familiari, enti, committenti, lavoratori o collaboratori. È stata elaborata ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 come strumento di **informazione** sulla struttura dell'organizzazione e sul funzionamento dei servizi erogati, e di **tutela** dei clienti stessi.

La Cooperativa sociale Comunità Progetto eroga i propri servizi conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Per quanto concerne la politica per la qualità, il primo obiettivo della Cooperativa sociale Comunità Progetto è la **soddisfazione del cliente**. Ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica e utile per i nostri clienti e uno strumento per noi per ricevere consigli e suggerimenti che permettano di valutare e **migliorare costantemente** la qualità dei servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa. La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito della Cooperativa sociale Comunità Progetto e presso la nostra sede e viene consegnata a chiunque la richieda e a ogni cliente all'avvio dell'intervento.



Chi siamo

La Cooperativa sociale Comunità Progetto nasce nel 1991 dalla riflessione di un gruppo di lavoro composto da educatori, psicologi, sociologi e familiari di utenti sui percorsi educativi personalizzati come strumento di intervento e cambiamento di situazioni di fragilità, problematiche e complesse.

L'idea guida è realizzare un servizio che risponda ai bisogni individuali della persona, che si adatti alle sue esigenze, che sia in grado di modificarsi, per **affiancarla** e **accompagnarla** in un percorso di **integrazione sociale**.

Si costruisce così un modello di intervento socio-educativo **flessibile** e in stretta relazione con la rete formale e informale, che nel corso degli anni si svilupperà e si articolerà in servizi rivolti a minori, adulti e persone con disabilità.

L'intenzione è privilegiare l'**itineranza** ai luoghi chiusi, la città ai laboratori protetti, la società all'isti-tuzionalizzazione, la **relazione** alla medicalizzazione; rompere la solitudine che da sempre aggrava la sofferenza e attraversare insieme l'ambiente sociale di riferimento, con tutte le sue contraddizioni. Il lavoro è duplice: sulla persona che soffre e sulla comunità che l'accoglie.

Gli educatori di Comunità Progetto lavorano ogni giorno allo sviluppo di un intervento che riesca a condurre la persona sofferente verso il mondo con leggerezza; partecipano alla sua cultura in un percorso di incontro e scambio in cui l'altro merita ascolto e comprensione; mantengono uno sguardo attento verso un mondo inedito, una storia da rispettare. Dietro ogni intervento rimane presente l'importanza della comunità locale come luogo in cui il disagio possa essere accolto, come luogo da cui partire per costruire o ricostruire **appartenenze** e identità, la cui assenza è fonte primaria di sofferenza.



Mission

Dal 1998 Comunità Progetto è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-educativa, che interviene nell'intera area milanese e in alcune zone dell'hinterland.

Le nostre finalità generali sono **umentare il benessere** complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; **sostenere lo sviluppo** della persona e **l'integrazione** dei cittadini. Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Comunità Progetto valorizza i principi della **cultura cooperativa** e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di **formazione** e crescita professionale;
- promuove il **lavoro d'équipe** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante **coinvolgimento** dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- promuove ed attua politiche per la **conciliazione** lavoro-famiglia per i propri soci lavoratori.

Comunità Progetto favorisce lo **sviluppo delle reti sociali** attraverso la diffusione di una cultura dell'**ascolto**, del **confronto**, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del **senso di comunità**.

Comunità Progetto promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-educativo innovativi e la loro trasferibilità.



Principi fondamentali

La Cooperativa sociale Comunità Progetto si fa garante dell'applicazione e dell'osservanza dei seguenti principi nei rapporti con l'utenza, i lavoratori, i cittadini e i servizi pubblici e privati.

Uguaglianza e imparzialità

La Cooperativa ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia, uguaglianza e imparzialità intese come rigetto della discriminazione basata su sesso, razza, etnia, lingua, religione, credo politico, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Partecipazione e trasparenza

Viene favorita e sostenuta la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, e dei clienti in generale attraverso informazioni semplici e complete; è possibile presentare reclami e suggerimenti per collaborare al miglioramento del servizio affinché si verifichi il suo funzionamento ottimale. I suggerimenti e i reclami sono esaminati secondo un iter predefinito, con un riscontro in tempi certi.

Continuità

L'erogazione dei servizi viene assicurata in modo continuo e regolare.

Efficacia ed efficienza

La Cooperativa sociale Comunità Progetto s'impegna a svolgere le attività necessarie per l'erogazione dei servizi offerti, secondo principi di efficacia ed efficienza. I servizi sono erogati secondo un modello in miglioramento continuo e con procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

Particolare cura viene data alla formazione degli operatori e alla garanzia di un inquadramento contrattuale rispettoso dei livelli definiti dal contratto collettivo nazionale.

Dal 2005 operiamo in conformità al sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per tutte le tipologie di servizio erogate.

Chiarezza, cortesia e tutela della privacy

La Cooperativa sociale Comunità Progetto s'impegna ad adottare - nel rapporto verbale e scritto con gli utenti e i loro familiari, e con i clienti in generale - un linguaggio vicino all'esperienza dei destinatari.

Ogni persona è trattata con premura, cortesia e attenzione.

Viene garantita la tutela della privacy nel rispetto della normativa vigente.



Struttura organizzativa

La Cooperativa sociale Comunità Progetto, a oggi, è composta da:

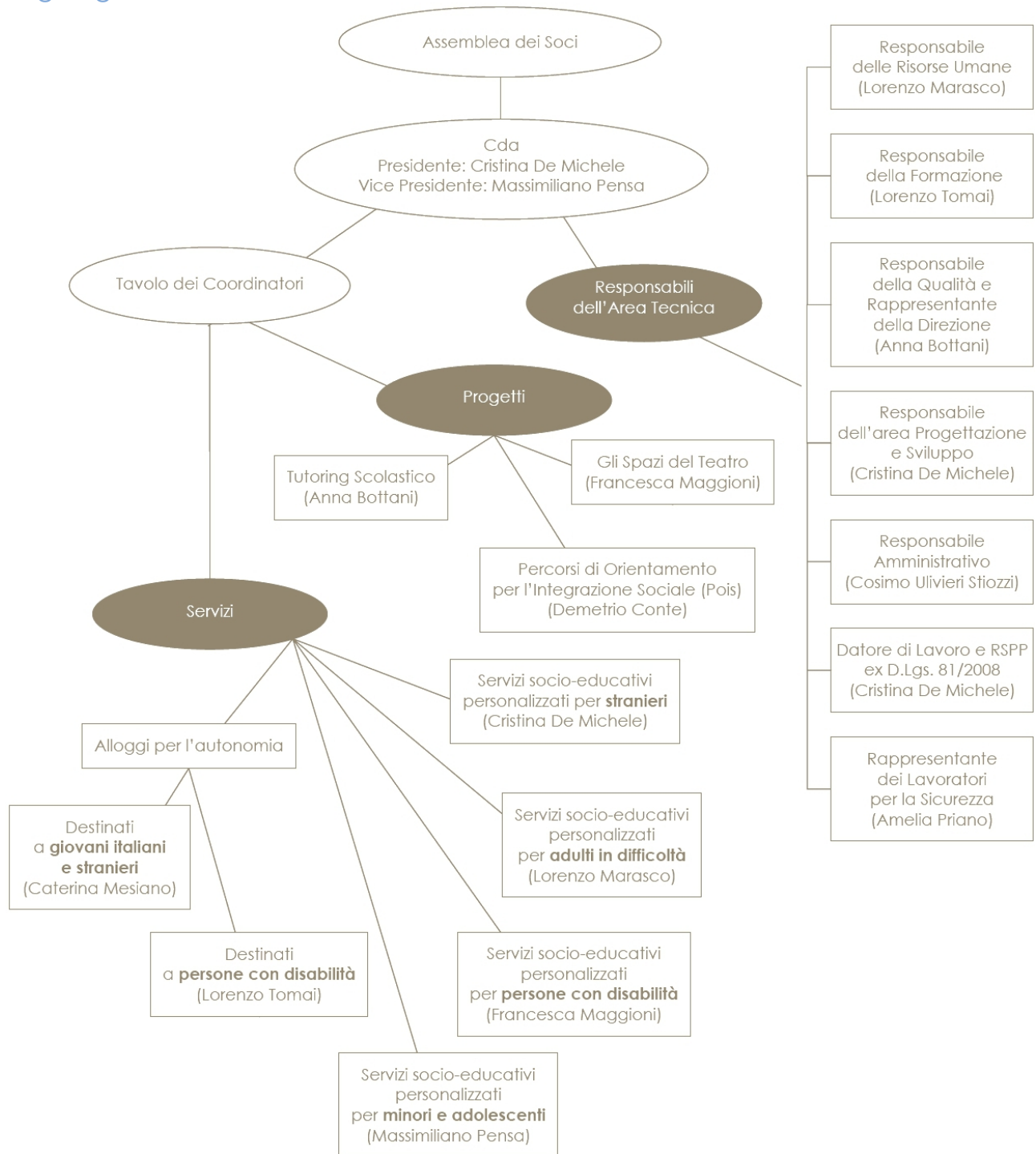
Soci lavoratori a tempo indeterminato	Collaboratori a progetto	Soci volontari
23	10	1

La Cooperativa risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato sull'efficacia e sull'efficienza, e che prevede una divisione delle funzioni:

Cda	Responsabile della Qualità	Responsabile delle Risorse umane
responsabilità contrattuali e di controllo	applicazione delle procedure di controllo sul funzionamento del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - selezione del personale - rilevazione annuale della soddisfazione del personale - selezione e valutazione dei fornitori
Coordinatore	Responsabile della Formazione	Responsabile Amministrativo
<ul style="list-style-type: none"> - avvio, gestione e monitoraggio del servizio - raccordo con la committenza - raccordo con le altre funzioni della Cooperativa - raccolta dei questionari di soddisfazione 	<ul style="list-style-type: none"> - identificazione dei bisogni formativi - definizione e valutazione dei piani annuali di formazione e aggiornamento 	gestione amministrativa



Organigramma





1. I SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

L'intervento socio-educativo personalizzato è uno strumento professionale specifico e complesso che si svolge nei contesti di vita della persona. L'educatore interviene in raccordo a una pluralità di attori: la rete dei servizi pubblici e del privato sociale del territorio di riferimento, i servizi terapeutici e sanitari, la scuola e, soprattutto, la famiglia.

La finalità generale è il sostegno della persona e dei suoi familiari nella costruzione di percorsi:

- **riparativi**, laddove si interviene in un contesto profondamente segnato dalla sofferenza;
- **preventivi**, che mirano a far emergere le potenzialità dei soggetti coinvolti e gli aspetti di trasformazione insiti nel loro contesto di vita.

L'intervento socio-educativo personalizzato utilizza una metodologia di lavoro basata sulla flessibilità, per essere in grado di rispondere ai bisogni, istanze e problematiche.

Lo strumento fondante su cui tale metodologia di lavoro si costruisce e si applica è rappresentato dalla **relazione educativa**.

Ciascuno porta nella relazione la propria storia, le proprie competenze, le proprie risorse e le mette in campo nella definizione del progetto educativo. La competenza di se stessi pone educatore e fruitore del servizio su un piano paritario nella relazione, permettendo di **costruire insieme** il percorso educativo.

L'affiancamento educativo permette di ritrovare le potenzialità della persona in un percorso in cui essa è parte attiva nei processi di ricostruzione identitaria, di miglioramento dello stato di benessere e di positiva integrazione sociale.

All'avvio dell'intervento viene sottoscritto tra l'utente, la Cooperativa e il servizio sociale di riferimento un documento denominato Progetto Educativo Individualizzato (Pei) contenente:

- dati anagrafici;
- bisogni rilevati;
- obiettivi dell'intervento;
- moduli orari di funzionamento;
- data di verifica del progetto;
- autorizzazione al trattamento dei dati personali.



■ 1.1 Servizio socio-educativo personalizzato per minori e adolescenti

a chi si rivolge

Il servizio socio-educativo personalizzato si rivolge a minori e adolescenti che si trovano in situazioni di disagio e alle loro famiglie.

prestazioni

Offriamo un affiancamento educativo nei contesti di vita del minore, con moduli orari mensili variabili in relazione agli obiettivi del progetto.

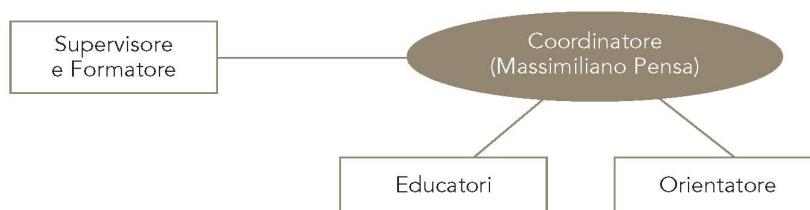
Il servizio, in linea con il Progetto Educativo Individualizzato (Pei), eroga le seguenti prestazioni:

- supporto scolastico;
- orientamento scolastico, formativo e lavorativo;
- mediazione scuola-famiglia;
- mediazione con il contesto familiare;
- supporto alle funzioni genitoriali;
- facilitazione della comunicazione in famiglia;
- affiancamento nelle azioni di cura del minore;
- facilitazione della comunicazione in contesti extra-familiari;
- raccordo con i servizi territoriali;
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, Cpba, Uonpia, scuola, servizi sociali);
- definizione e sostegno di percorsi di autonomia;
- proposte di attività ludico-ricreative.

Il servizio garantisce, insieme all'erogazione degli interventi educativi previsti, la realizzazione di colloqui periodici con i minori e gli adolescenti seguiti e le loro famiglie per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

Il personale coinvolto nel servizio è organizzato secondo lo schema seguente:



come e dove richiedere il servizio

Il servizio, a oggi, viene erogato dalla Cooperativa su richiesta del Servizio Sociale della famiglia di riferimento. La Cooperativa dal 2009 è stata accreditata dal Comune di Milano nelle zone 7 e 8 per interventi socio-educativi rivolti a minori e adolescenti (D.D. n. 23/09). È inoltre possibile stipulare contratti privati direttamente con la Cooperativa. Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

Massimiliano Pensa

tel. 02 97069378/79 personalizzati@comunitaprogetto.org





■ 1.2 Servizio socio-educativo personalizzato per persone con disabilità

a chi si rivolge

Il servizio socio-educativo personalizzato si rivolge a cittadini con disabilità psichica, fisica o mista tra 0 e 60 anni. La disabilità deve essere certificata con percentuale di invalidità superiore al 46%.

prestazioni

Offriamo un affiancamento educativo capace di accogliere il disagio, di rispondere ai problemi delle persone e di sostenere le loro famiglie.

Il servizio, in linea con il Progetto Educativo Individualizzato (Pei), eroga le seguenti prestazioni:

- orientamento scolastico, formativo e lavorativo, individuale o di gruppo;
- affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
- accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- mediazione con il contesto familiare;
- supporto alle funzioni genitoriali;
- facilitazione della comunicazione in famiglia;
- affiancamento nelle azioni di cura;
- facilitazione della comunicazione in contesti extra-familiari;
- raccordo con i servizi territoriali;
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, ospedali, servizi sociali);
- definizione e sostegno di percorsi di autonomia;
- definizione e sostegno di percorsi di socializzazione;
- proposte di attività ludico-ricreative individuali o di gruppo;
- attivazione di gruppi di self help.

Il servizio garantisce, insieme all'erogazione degli interventi educativi previsti, colloqui periodici con le persone con disabilità e le loro famiglie per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

Il personale coinvolto nel servizio è organizzato secondo lo schema seguente:



come e dove richiedere il servizio

Il servizio, a oggi, viene erogato dalla Cooperativa su richiesta dei Nuclei Distrettuali Disabili di riferimento. La Cooperativa dal 2009 è stata accreditata dal Comune di Milano nelle zone 7 e 8 per interventi socio-educativi rivolti alle persone con disabilità (D.D. n. 23/09). È inoltre possibile stipulare contratti privati direttamente con la Cooperativa. Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

Francesca Maggioni

tel. 02 97069378/79 diverseabilita@comunitaprogetto.org



■ 1.3 Servizio socio-educativo personalizzato per adulti italiani e stranieri

a chi si rivolge

Il servizio socio-educativo personalizzato si rivolge ad adulti italiani e stranieri che si trovano in situazioni di disagio.

prestazioni

Offriamo un affiancamento educativo in grado di affrontare la dimensione multiproblematica del disagio adulto. Il servizio, in linea con il Progetto Educativo Individualizzato (Pei), eroga le seguenti prestazioni:

- orientamento formativo e lavorativo;
- affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
- valutazione ed elaborazione delle risorse lavorative residue e accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- mediazione con il contesto familiare;
- facilitazione della comunicazione in famiglia e nei contesti extra-familiari;
- affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
- raccordo, attivazione e invio a servizi territoriali specifici (Cps, Noa, SerT);
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, ospedali, servizi sociali);
- definizione e sostegno di percorsi di autonomia; -definizione e sostegno di percorsi di socializzazione;
- proposte di attività ludico-ricreative individuali o di gruppo;

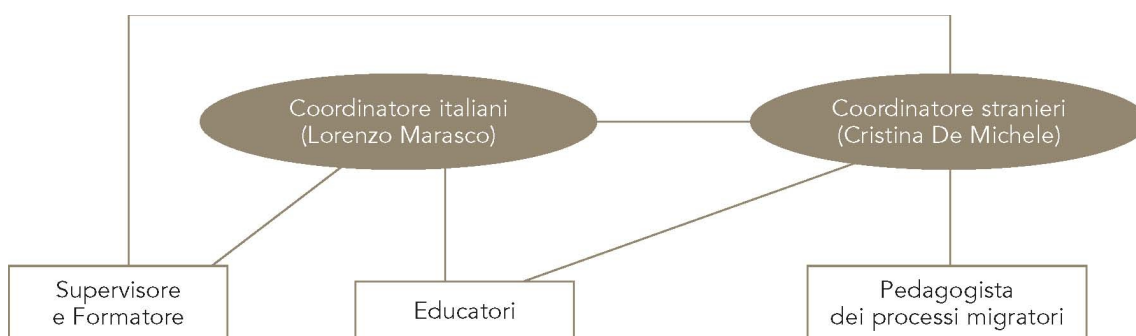
specifiche per gli stranieri

- rielaborazione del proprio percorso migratorio;
- attivazione e accompagnamento in percorsi etnopsichiatrici;
- affiancamento al rinnovo del permesso o della carta di soggiorno.

Il servizio garantisce, insieme all'erogazione degli interventi educativi previsti, colloqui periodici per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

Il personale coinvolto nel servizio è organizzato secondo lo schema seguente:





come e dove richiedere il servizio

Il servizio, a oggi, viene erogato dalla Cooperativa:

per i cittadini italiani su richiesta dell'Ufficio Adulti in difficoltà del Comune di Milano;

per i cittadini stranieri su richiesta dell'Ufficio Stranieri del Comune di Milano.

È inoltre possibile stipulare contratti privati direttamente con la Cooperativa.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

per i cittadini italiani

dott. **Lorenzo Marasco**

tel. 02 97069378/79 adulti@comunitaprogetto.org

per i cittadini stranieri

dott.ssa **Cristina De Michele**

tel. 02 97069378/79 stranieri@comunitaprogetto.org





■ 1.4 Alloggi per l'autonomia

a chi si rivolge

Il servizio si rivolge a giovani italiani e stranieri che beneficiano di misure alternative alla detenzione o programmi di reinserimento sociale. Disponiamo di **7 minialloggi** in strutture Aler siti in via Etruschi, via Paravia e via Celentano.

Il servizio si rivolge a persone con disabilità in carico ai Servizi Sociali. Disponiamo di **1 appartamento** sito in via Ludovico il Moro. La struttura si trova al pian terreno ed è composta da un ampio ingresso, 2 camere da letto, un bagno e una confortevole zona giorno con cucina a vista.

prestazioni

Ogni persona inserita nei nostri appartamenti ha un educatore di riferimento che garantisce una copertura oraria settimanale diurna definita in fase di stesura del progetto educativo.

Essere presenti solo di giorno è un requisito fondamentale per offrire agli utenti l'opportunità di fare un'esperienza tutelata, che contenga allo stesso tempo i requisiti dell'indipendenza.

Il servizio eroga le seguenti prestazioni:

- inserimento nell'alloggio;
- sostegno nella gestione della quotidianità (spesa, preparazione pasti, organizzazione turni per pulizie, bucato);
- affiancamento nella gestione economica (pianificazione settimanale delle spese);
- affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
- mediazione nei rapporti tra l'utente e il vicinato;
- attivazione del vicinato come risorsa di supporto per gli ospiti;
- ricerca, individuazione e accompagnamento ai servizi territoriali specifici (consultori, servizi sociali, ospedali);
- definizione e sostegno di percorsi di socializzazione (es. centri diurni, ricreativi, attività sportive...);
- costruzione di una rete formale e informale nel territorio in cui è situato l'appartamento;
- mediazione con il contesto familiare;
- orientamento lavorativo e/o formativo;
- valutazione ed elaborazione delle risorse lavorative residue e accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- ricerca, individuazione e accompagnamento all'autonomia socio-economica, anche attraverso amministratori di sostegno.

Il servizio garantisce, insieme all'erogazione degli interventi educativi previsti, colloqui periodici per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

In seguito alla segnalazione del Servizio Sociale, vengono effettuati colloqui (almeno tre) per valutare la sostenibilità nell'inserimento abitativo (presenza di autonomie di base, motivazione personale, adesione al progetto). L'inserimento nell'alloggio è preceduto dalle seguenti fasi di lavoro:

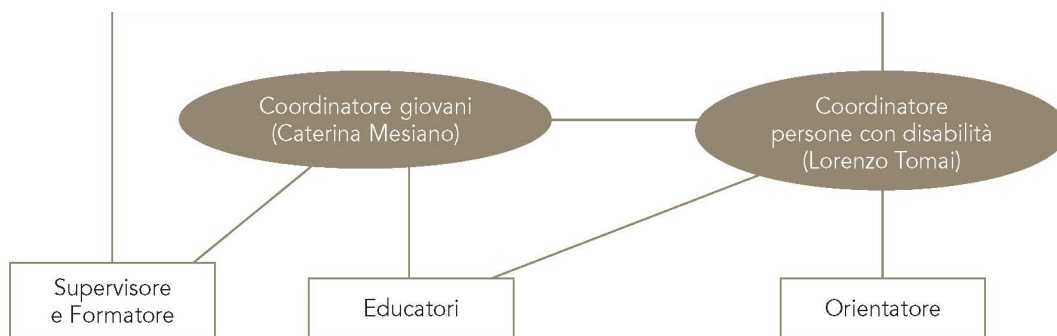
- il primo colloquio viene effettuato dal coordinatore con la rete sociale di riferimento e l'utente;
- i colloqui successivi vengono effettuati dal coordinatore del servizio e dall'operatore di riferimento con l'utente e la famiglia (quando è esistente e disponibile), per far emergere la domanda e definire gli obiettivi;
- stesura del progetto abitativo individuale condiviso dall'utente;
- incontro con il futuro coinquilino (quando presente da progetto), visita dell'appartamento e firma del



contratto di ospitalità che sancisce le norme la cui infrazione può determinare la sospensione e/o l'interruzione del progetto;

- per la gestione di eventuali situazioni di emergenza, un operatore è sempre reperibile e attiva tutti gli interventi necessari;
- i tempi e le modalità per le dimissioni dalla struttura vengono definite caso per caso valutando il percorso dell'ospite in relazione alle autonomie abitative.

Il personale coinvolto nel servizio è organizzato secondo lo schema seguente:



come e dove richiedere il servizio

Il servizio, a oggi, viene erogato dalla Cooperativa su richiesta del Servizio Sociale dell'Ente pubblico di riferimento.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

per i giovani

dott.ssa **Caterina Mesiano**
tel. 02 97069378/79 appartamenti@comunitaprogetto.org

per le persone con disabilità

dott. **Lorenzo Tomai**
tel. 02 97069378/79 appartamenti@comunitaprogetto.org





2. I NOSTRI PROGETTI

2.1 Gli Spazi del Teatro

Dal 2000 Comunità Progetto collabora con l'Atir (Associazione Teatrale Indipendente per la Ricerca) nella realizzazione di laboratori teatrali rivolti a **persone con disabilità** e a persone portatrici di disagio psico-sociale in carico ai servizi socio-sanitari, accompagnate dai relativi **operatori**.

Utilizziamo il **teatro** in tutte le modalità e i contesti che esso offre per favorire l'integrazione sociale di individui in difficoltà e una maggiore consapevolezza delle proprie risorse, per migliorare le capacità di espressione e comunicazione, per incrementare il senso di appartenenza e per favorire percorsi di **socializzazione**.

Promuoviamo laboratori teatrali condotti da **attori** dell'Atir e da nostri educatori formati nell'ambito teatrale rivolti a educatori, utenti e a **chiunque voglia partecipare**.

All'interno del progetto, proponiamo **uscite a teatro** e brevi percorsi di approfondimento nelle discipline tecniche del teatro (uso della voce, giocoleria, costruzione di un personaggio, scenografia).

Vogliamo, inoltre, sensibilizzare alle tematiche del disagio psico-sociale, aprendo la partecipazione alle attività laboratoriali a tutti i cittadini interessati e cercando di distribuire le **repliche degli spettacoli** prodotti nei precedenti anni di lavoro.

I laboratori, con il tempo, hanno assunto la forma di una "scuola di teatro" della durata di due o tre anni. Il primo anno è propedeutico e prevede una frequenza settimanale; il secondo e il terzo anno sono rivolti alla messa in scena di uno spettacolo e prevedono una frequenza bisettimanale.

periodo di attività

I corsi iniziano a ottobre, l'iscrizione è aperta da aprile a settembre.

contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

Francesca Maggioni

tel. 02 97069378/79 comunitaprogetto@comunitaprogetto.org





■ 2.2 Percorsi di orientamento per l'inclusione sociale

Il progetto è rivolto a **giovani e adulti con disabilità psichica, fisica o mista**, e affetti da patologie psichiatriche. L'obiettivo è la realizzazione di azioni integrate e finalizzate all'orientamento, al sostegno e all'**accompagnamento al mondo del lavoro**. Il progetto si articola in percorsi individuali attraverso un intervento di carattere educativo in grado di interpretare difficoltà e lacune, ma anche risorse, potenzialità e attitudini della persona.

Ciascun destinatario ha un tutor per tutte le fasi del percorso.

Il progetto prevede le seguenti fasi:

- **accoglienza/orientamento** - sono previsti due colloqui strutturati per ogni utente, per acquisire informazioni significative e di qualità sulla persona, e per definire una mappa di interessi e competenze utile a orientare il lavoro di accompagnamento nelle fasi successive;
- **formazione** - sono previsti due percorsi distinti, uno con valenze orientative, di gruppo, finalizzato a far emergere abilità, competenze, attitudini; l'altro finalizzato alla riduzione del digital divide attraverso la realizzazione di percorsi individuali di alfabetizzazione informatica;
- **tirocinio formativo** - si articola in un percorso di accompagnamento all'interno di esperienze di carattere formativo, che terranno conto degli elementi emersi in termini di attitudini, interessi, capacità;
- **tutoring** - propone incontri personalizzati con la finalità di svolgere un accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro;
- **inserimento lavorativo** - sostiene l'inserimento in realtà lavorative adeguate alle caratteristiche dell'utente. Offriamo ascolto e sostegno anche al datore di lavoro. Supportiamo l'elaborazione complessiva dell'esperienza lavorativa/formativa.

contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del progetto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

Demetrio Conte

tel. 02 97069378/79 personalizzati@comunitaprogetto.org





■ 2.3 Tutoring scolastico

a chi si rivolge

Il progetto si rivolge a ragazzi con disagio psichico o sociale, a rischio di fallimento nella carriera scolastica, per il cui sostegno l'istituzione scolastica può non essere attrezzata.

prestazioni

Realizziamo progetti all'interno di alcune scuole secondarie di primo grado del territorio milanese, inserendo figure educative durante l'orario scolastico.

L'intervento educativo si articola in modo flessibile, in accordo con gli insegnanti, proponendo:

- attività sul gruppo classe che mirano, attraverso un intervento educativo, teatrale o animativo, a sviluppare le capacità comunicative e relazionali. La condivisione di un'esperienza pregnante facilita la costruzione di dinamiche positive che diventano risorsa relazionale per tutti i membri del gruppo;
- attività di pre-orientamento di gruppo (rivolta alle seconde classi), in cui la classe è accompagnata a conoscere differenti realtà lavorative presenti sul territorio;
- affiancamenti educativi individuali per i ragazzi che manifestano particolari difficoltà all'interno del contesto scolastico. Offriamo un sostegno educativo e una mediazione tra il singolo e gli insegnanti, e tra il singolo e il gruppo classe definendo le modalità di intervento in stretta collaborazione con il corpo docente.

periodo di attività

Secondo il calendario scolastico: settembre - giugno.

contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al coordinatore del progetto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00

dott.ssa **Anna Bottani**
tel. 02 97069378/79 anna.bottani@comunitaprogetto.it





3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 Qualità del progetto organizzativo-gestionale

Fattore	Indicatore	Standard
Tempestività nell'attivazione del servizio	Numero di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia	Entro 4 giorni feriali <u>per la residenzialità</u> : vincolato alla disponibilità di posti
	Per attivazioni urgenti: numero di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia	Entro 2 giorni feriali <u>per la residenzialità</u> : vincolato alla disponibilità di posti
	Numero di giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) e l'avvio dell'intervento educativo	Entro 8 giorni feriali
	Per attivazioni urgenti: Numero di giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) e l'avvio dell'intervento educativo	Entro 4 giorni feriali
Riservatezza	Rispetto normativa vigente D.Lgs. 196/2003	100%
Conformità dell'intervento	Congruità tra le azioni educative realizzate e quelle previste dal Progetto Educativo Individualizzato (Pei)	100%
	Conferma e/o aggiornamento del Progetto Educativo Individualizzato (Pei)	Evidenza delle relazioni di aggiornamento (secondo una periodicità concordata con l'Ente inviante)
Flessibilità dell'intervento	Calendarizzazione dell'intervento: definizione dei luoghi e dei tempi	Concordati al 100% con i fruitori del servizio e/o con le famiglie
Documentazione	Presenza di una cartella documentale per ciascun fruitore del servizio	Aggiornamento costante per il 100% dei fruitori



Fattore	Indicatore	Standard
Continuità del servizio	Numeri di giorni settimanali di erogazione del servizio	Gli interventi educativi vengono erogati nel seguente arco temporale: tutto l'anno, dal lunedì alla domenica, dalle ore 7.00 alle 22.00
	Presenza degli stessi operatori dall'avvio alla chiusura dell'intervento	Operatori soci, assunti a tempo indeterminato: almeno l'80%
		Operatori con anzianità di servizio in cooperativa di almeno 2 anni: almeno il 90%
	Sostituzione in caso di assenza prolungata o programmata dell'operatore	Affiancamento del nuovo operatore per 2 o 3 incontri
	Sostituzione del coordinatore in caso di assenza	100%
Radicamento nel territorio	Conoscenza della realtà territoriale milanese	Eroghiamo interventi socio-educativi dal 1991 Ci occupiamo di housing sociale dal 1999
	Collaborazioni con i servizi territoriali pubblici e privati	Almeno 2 per ogni intervento educativo
	Partecipazione a tavoli di coordinamento con altre realtà sociali pubbliche e private	Non meno di 6 incontri annuali
Controllo del servizio	Esistenza di un piano di controllo annuale della Cooperativa	Applicazione al 100%
	Evidenza dei fogli ore dell'intervento educativo	Compilazione mensile puntuale per ogni utente o servizio
	Valutazione dell'efficacia degli interventi educativi tramite griglia di rilevazione e monitoraggio	semestrale



Scelta dei fornitori	Valutazione o rivalutazione annuale	100% dei fornitori
Controllo della struttura degli appartamenti in gestione	Impianti a norma, certificati e con regolare manutenzione	Controlli annuali
	Tempestività nell'attivare interventi di riparazione straordinaria	Intervento del tecnico non oltre le 48 ore
	Controllo dell'inventario della dotazione dell'appartamento	Annuale e ad ogni nuovo ingresso

■ 3.2 Qualità professionale delle Risorse umane

Fattore	Indicatore	Standard
Rispetto dei requisiti professionali	Impiego di operatori con titolo professionale adeguato	100%
	Impiego di operatori con comprovata esperienza biennale nel servizio o in servizi affini	100%
Miglioramento continuo della professionalità dei singoli operatori	Realizzazione di percorsi formativi previsti dal piano formativo annuale	Almeno 90%
	Presenza di un monte orario formativo annuale per ciascun operatore	Non inferiore alle 40 ore
	Presenza di un piano di supervisione clinica annuale	Almeno 2 ore mensili per ciascun operatore
	Presenza di un piano di supervisione pedagogica annuale	Almeno 2 ore mensili per ciascun operatore

■ 3.3 Qualità della relazione con famiglie/utenti

Fattore	Indicatore	Standard
	Disponibilità dei coordinatori e degli operatori a effettuare incontri individuali con utenti e loro familiari o tutori, oltre a quelli pianificati nel progetto educativo	100% delle richieste



Diritto all'informazione (trasparenza)	Esistenza della carta dei servizi	-distribuzione a tutti i clienti -presenza sul sito della Cooperativa della versione aggiornata
	Disponibilità della risposta verbale	Tutte le domande sul servizio possono essere rivolte telefonicamente negli orari di apertura (vedi quarta di copertina)
	Disponibilità ad effettuare incontri informativi sul funzionamento e l'erogazione del servizio	Per i clienti che ne fanno richiesta





4. DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI DEI SERVIZI

4.1 Diritti

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il diritto di:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche e religiose; -ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (Pei);
- ottenere informazioni relative alle modalità di accesso al servizio di comunicazione con gli educatori e il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- richiedere ed effettuare incontri con gli operatori e/o i coordinatori, oltre a quelli previsti;
- conoscere la Carta dei Servizi; -conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami, ed essere informati sul loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione.

4.2 Doveri

I fruitori dei nostri servizi, insieme alle loro famiglie, hanno il dovere di:

- rispettare e favorire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (Pei) stipulato all'avvio del servizio;
- informare con tempestività gli educatori in caso di assenza non programmata;
- comunicare con tempestività le assenze programmate (vacanze, ricoveri, temporanee variazioni di domicilio) e indicare la data prevista per il rientro;
- partecipare agli incontri di verifica programmati.



5. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE

La Cooperativa tutela i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, è uno strumento per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce.

I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- **sporgere reclamo** a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- **fornire suggerimenti e osservazioni** contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- **esprimere** il grado di **soddisfazione** sul servizio tramite la compilazione degli appositi questionari.

5.1 Come sporgere reclamo

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo (vedi All. 5) opportunamente compilato o su carta libera:

- telefonando ai coordinatori del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00;
- consegnandoli in busta chiusa agli educatori di riferimento;
- compilandoli direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

La procedura per la gestione dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo;
- la comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio;
- l'analisi del reclamo e la definizione dell'intervento di risoluzione;
- la comunicazione scritta al cliente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento;
- la risoluzione e l'archiviazione del reclamo.

Le modalità e i tempi della gestione del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato.

5.2 Come fornire suggerimenti e osservazioni

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- annualmente, contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione del cliente;
- compilando l'apposito modulo (vedi All. 5) direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
- in carta libera consegnandoli in busta chiusa all'educatore di riferimento.

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00.

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al coordinatore del servizio;
- l'analisi del suggerimento;
- la valutazione della pertinenza del suggerimento;
- l'impiego dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.



■ 5.3 Come esprimere la soddisfazione

Comunità Progetto procede alla rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati anche attraverso la compilazione di questionari che evidenziano il grado di soddisfazione dei clienti.

Cliente-utente: agli utenti del servizio viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione alla chiusura dell'intervento (vedi All. 1 e All. 2).

Famiglie o tutori: alle famiglie alle quali offriamo i nostri servizi viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente o alla chiusura dell'intervento (vedi All. 4).

Cliente-committente: al cliente committente viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente (vedi All. 3).

■ 5.4 Elaborazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del cliente rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.

In particolare, quello per i fruitori del servizio è stato elaborato con domande concrete, comprensibili, calibrate sull'età e di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti salienti dell'intervento.

Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione prevede che il cliente possa esprimere, per ciascun item, un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) e qualitativo. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima.

I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal coordinatore, in collaborazione con il Responsabile della Qualità, procedendo come di seguito:

- suddivisione dei questionari per decentramento zonale;
- ulteriore suddivisione per tipologia di cliente (1. utente; 2. famiglia o tutore; 3. committente);
- calcolo della media matematica item per item per una valutazione quantitativa;
- analisi delle risposte discorsive item per item;
- riepilogo dei risultati quantitativi e qualitativi item per item, diviso per tipologia di cliente e per decentramento zonale;
- impiego dei risultati dei questionari come materiale utile alla definizione del piano di miglioramento annuale del servizio;
- diffusione e pubblicazione dei risultati attraverso lo strumento del Bilancio Sociale.



All. 1 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori maggiori di 18 anni

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo).....

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Comunità Progetto)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1-Si ritiene soddisfatto delle attività svolte con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2-Si ritiene soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3-La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4-Le sono chiari gli obiettivi del suo progetto educativo?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5-Trova che il lavoro con l'educatore sia stato utile?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6-Quali suggerimenti può dare per migliorare il nostro lavoro?

.....

.....

.....

.....

.....



All. 2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - fruitori minori di 18 anni

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo)

Servizio di riferimento.....

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Comunità Progetto)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1-Ti sono piaciute le attività svolte con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2-Sei soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3-La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4-Trovi chiaro l'obiettivo delle attività svolte insieme all'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5-Trovi che il lavoro con l'educatore sia stato utile?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6-Quali suggerimenti puoi dare per migliorare il nostro lavoro?

.....



All. 3 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - committenti o servizi

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo)

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Comunità Progetto)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1-Si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2-Si ritiene soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al Progetto Educativo Individualizzato (Pei)?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3-Si ritiene soddisfatto del numero di incontri realizzati con il servizio?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4-Si ritiene soddisfatto della documentazione scritta (frequenza, puntualità, pertinenza)?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5-La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6-Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

7-Quali suggerimenti può dare per migliorare il nostro lavoro?

.....



All. 4 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - famiglie o tutori

Data compilazione

Zona

Nome e Cognome (facoltativo).....

Servizio di riferimento

(campo a cura del coordinatore della Cooperativa sociale Comunità Progetto)

note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da (1) = per niente a (5) = moltissimo

1-Si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

2-Si ritiene soddisfatto delle modalità di decisione del calendario degli interventi?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

3-Si ritiene soddisfatto del numero di incontri previsti con l'educatore?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

4-Si ritiene soddisfatto della riservatezza degli operatori?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

5-La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

6-Si ritiene soddisfatto della disponibilità degli educatori e del coordinatore a rispondere alle vostre richieste di colloquio oltre a quelli predefiniti?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

7-Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti

Giudizio: (1) (2) (3) (4) (5)

8-Quali suggerimenti può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro?

.....





All. 5 MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTO

Data compilazione
Zona

RECLAMO

SUGGERIMENTO

(barrare la casella che interessa)

Cliente

FRUITORE DEL SERVIZIO

FAMILIARE O TUTORE

COMMITTENTE

ALTRO

(barrare la casella che interessa)

DESCRIZIONE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma

Recapito per dare comunicazione di risposta al reclamo

nome e cognome
via cap città
provincia tel



All. 6 INFORMATIVA PRIVACY (ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003)

Il Decreto Legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" stabilisce che l'utilizzo delle informazioni relative alle persone si deve svolgere nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali degli interessati, con particolare riferimento alle riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. L'articolo 13 del Decreto stabilisce inoltre che tutti gli interessati ⁽¹⁾ i cui dati personali ⁽²⁾ sono utilizzati o archiviati da organizzazioni pubbliche o private ⁽³⁾ siano da queste informati riguardo le caratteristiche del trattamento ⁽⁴⁾ dei dati personali che li riguardano. Questo documento vuole quindi descrivere le finalità e le modalità del trattamento in relazione alle diverse categorie di interessati i cui dati sono trattati da Cooperativa Sociale Comunità Progetto s.c.a.r.l.

CLIENTI E UTENTI

I dati personali relativi a clienti e utenti dei servizi erogati e dei progetti condotti da Cooperativa Sociale Comunità Progetto possono essere sia di natura generica ⁽⁵⁾ che sensibili ⁽⁶⁾ o giudiziari ⁽⁷⁾. Tutte queste informazioni potranno essere oggetto di trattamento soltanto con il consenso scritto dell'interessato. Quando il cliente o utente si rivolge direttamente a Comunità Progetto, la Cooperativa consegna l'informativa e il modulo di consenso da firmare. Se l'utente o il fruitore è un minorenne, il consenso viene fornito per iscritto dal suo tutore legale; se nel corso dello svolgimento del servizio o progetto nel quale questi è inserito il minorenne compisse 18 anni, la Cooperativa provvederà a fornire una nuova informativa direttamente all'interessato e ad acquisire una nuova manifestazione del consenso. Quando invece il cliente o utente viene indirizzato a Comunità Progetto da un diverso Ente inviante (es. Comune di Milano, Settore Servizi Sociali), l'informativa ed il modulo di consenso da firmare vengono consegnati direttamente dall'Ente inviante, responsabile dell'inserimento dei clienti e utenti all'interno dei servizi erogati e dei progetti condotti da Cooperativa Sociale Comunità Progetto. In ogni caso, il trattamento dei dati personali relativi ai fruitori dei servizi erogati e dei progetti condotti viene effettuato per le sole finalità relative all'adempimento degli obblighi contrattuali, al supporto e all'informazione in merito ai servizi acquisiti e (opzionale) alla verifica della soddisfazione degli interessati. Pertanto, i dati personali relativi a clienti e utenti non vengono portati a conoscenza di nessuna persona, ente o organizzazione al di fuori degli incaricati della Cooperativa, ad eccezione dell'eventuale Ente inviante, responsabile dell'inserimento dei clienti e utenti all'interno del servizio o del progetto. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma il mancato consenso al trattamento dei dati personali per le finalità sopra descritte comporterebbe l'impossibilità da parte della nostra organizzazione a fornire il servizio o inserire l'interessato nel progetto proposto.

FORNITORI E COMMITTENTI

I dati relativi ai fornitori e committenti, anche potenziali, sono di natura generica. La sola finalità del trattamento è quella di avviare o proseguire il rapporto contrattuale fra le parti e dare seguito agli adempimenti di legge. I dati relativi a fornitori e committenti possono essere portati a conoscenza esclusivamente dei nostri incaricati interni o ai nostri responsabili esterni del trattamento, oltre che comunicati ad amministrazioni pubbliche e banche o istituti di credito, in relazione alle attività funzionali alle finalità dichiarate, oppure - su richiesta - agli organi di vigilanza e di controllo. I dati personali relativi ai fornitori e committenti non sono oggetto di diffusione. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma una eventuale mancata risposta potrebbe impedire l'avvio del rapporto contrattuale. Poiché il

¹) la persona fisica, la persona giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali

²) informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale

³) il Titolare del trattamento, ovvero la persona giuridica cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza

⁴) operazione o complesso di operazioni, effettuati con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche non registrati in una banca dati

⁵) dati personali, dotati di identificativo che non sono di natura sensibile né giudiziaria

⁶) dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale

⁷) dati personali idonei a rivelare informazioni relative a casellario giudiziale, anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice penale



consenso al trattamento dei dati non è richiesto quando quest'ultimo è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria e/o per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato, e date le finalità esclusive del trattamento operato, Cooperativa Sociale Comunità Progetto non richiede a fornitori e committenti il consenso scritto al trattamento dei dati.

ASPIRANTI COLLABORATORI

Cooperativa Sociale Comunità Progetto riceve i Curriculum Vitae di aspiranti collaboratori dagli interessati stessi, e li analizza ed archivia con finalità di selezione del personale. I dati vengono portati a conoscenza esclusivamente dei nostri incaricati interni che effettuano attività di selezione del personale, e non vengono né comunicati ad alcun né diffusi. Perché i Curricula possano essere trattiene da Comunità Progetto, questi dovrebbero contenere solo dati di natura generica e non dati sensibili. Il conferimento dei dati è volontario, ed il mancato conferimento impedirebbe un eventuale colloquio, o serie di colloqui, che potrebbero portare all'avvio di una collaborazione.

SOCI LAVORATORI E COLLABORATORI

I dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori trattati da Cooperativa Sociale Comunità Progetto, in qualità di Titolare del trattamento e Datore di Lavoro, possono essere sia di natura generica che sensibili; in particolare la Cooperativa potrebbe, a seguito di una eventuale segnalazione da parte dell'interessato, venire a conoscenza di dati quali: lo stato di salute, come nel caso dei certificati relativi alle assenze per malattia, maternità e infortunio o di certificazioni di idoneità/inidoneità a svolgere particolari mansioni; l'adesione ad un sindacato, come nel caso dell'assunzione di incarichi sindacali o della richiesta di trattenute per il pagamento di quote associative a organizzazioni sindacali; l'adesione a un partito politico, come nel caso della richiesta di permessi o aspettativa per la copertura di cariche pubbliche elettive; le convinzioni religiose, come nel caso della richiesta di fruizione prevista dalla legge di festività religiose. Tutte queste informazioni potranno essere oggetto di trattamento soltanto con il consenso scritto dell'interessato, che viene richiesto con la consegna dell'informativa e la firma del modulo di consenso all'avvio del rapporto di collaborazione. Il trattamento dei dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori viene effettuato per le sole finalità relative al trattamento giuridico ed economico dei soci lavoratori e dei collaboratori, per la gestione del rapporto di lavoro e per le finalità connesse agli obblighi previsti dalla legge. Pertanto, i dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori possono essere portati a conoscenza dei nostri incaricati interni e/o dei nostri responsabili esterni del trattamento, oltre che ad enti previdenziali e assistenziali, amministrazioni pubbliche e banche o istituti di credito, solo in relazione alle attività funzionali alle finalità dichiarate, oppure - su richiesta - agli organi di vigilanza e di controllo. I dati personali relativi ai soci lavoratori e ai collaboratori non sono oggetto di diffusione. Il conferimento dei dati personali è facoltativo, ma un rifiuto a rispondere determinerebbe l'impossibilità di dar corso al rapporto giuridico per effetto del quale se ne rende necessaria la raccolta.

Cooperativa Sociale Comunità Progetto effettua il trattamento dei dati di cui è Titolare o Responsabile in modo lecito e secondo criteri di correttezza, utilizzando sia supporti cartacei che strumenti informatici, garantendo l'applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 196/2003 ed in generale adottando tutte le opportune misure di sicurezza atte a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita dei dati, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alle finalità della raccolta.

Titolare del trattamento è Cooperativa Sociale Comunità Progetto s.c.a.r.l. - Via Soperga 13, Milano telefono 02 9706.9378 / 9379, fax 02 9706.9380, email: comunitaprogetto@comunitaprogetto.org



Per esercitare i propri diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 ⁽⁸⁾, per conoscere l'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento o per qualunque altra comunicazione in materia di privacy, gli interessati possono rivolgersi presso i nostri recapiti al Presidente del Consiglio di Amministrazione (Cristina De Michele).

8

) L'interessato ha diritto: di ottenere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano e la loro comunicazione in forma intelligibile; di ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza; di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; di ottenere l'attestazione che queste ultime operazioni siano state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi; di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.



COOPERATIVA COMUNITÀ PROGETTO

Cooperativa Comunità Progetto

Società cooperativa sociale arl

Sede legale e amministrativa

via Soperga 13, 20127 Milano tel. +39 02 97069378/02 97069379 fax +39 02 97069380

comunitaprogetto@comunitaprogetto.org www.comunitaprogetto.org

P. Iva 12618790153

Iscrizione al Registro delle imprese:

n. 1574010 nella sez. ordinaria il 18/01/1999

Iscrizione all'Albo delle cooperative:

presso la CCIAA n. A140472 del 29/03/2005

Iscrizione all'Albo regionale delle cooperative sociali:

presso Regione Lombardia sez. A n. 495

giorni e orari di apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.00 alle ore 17.00